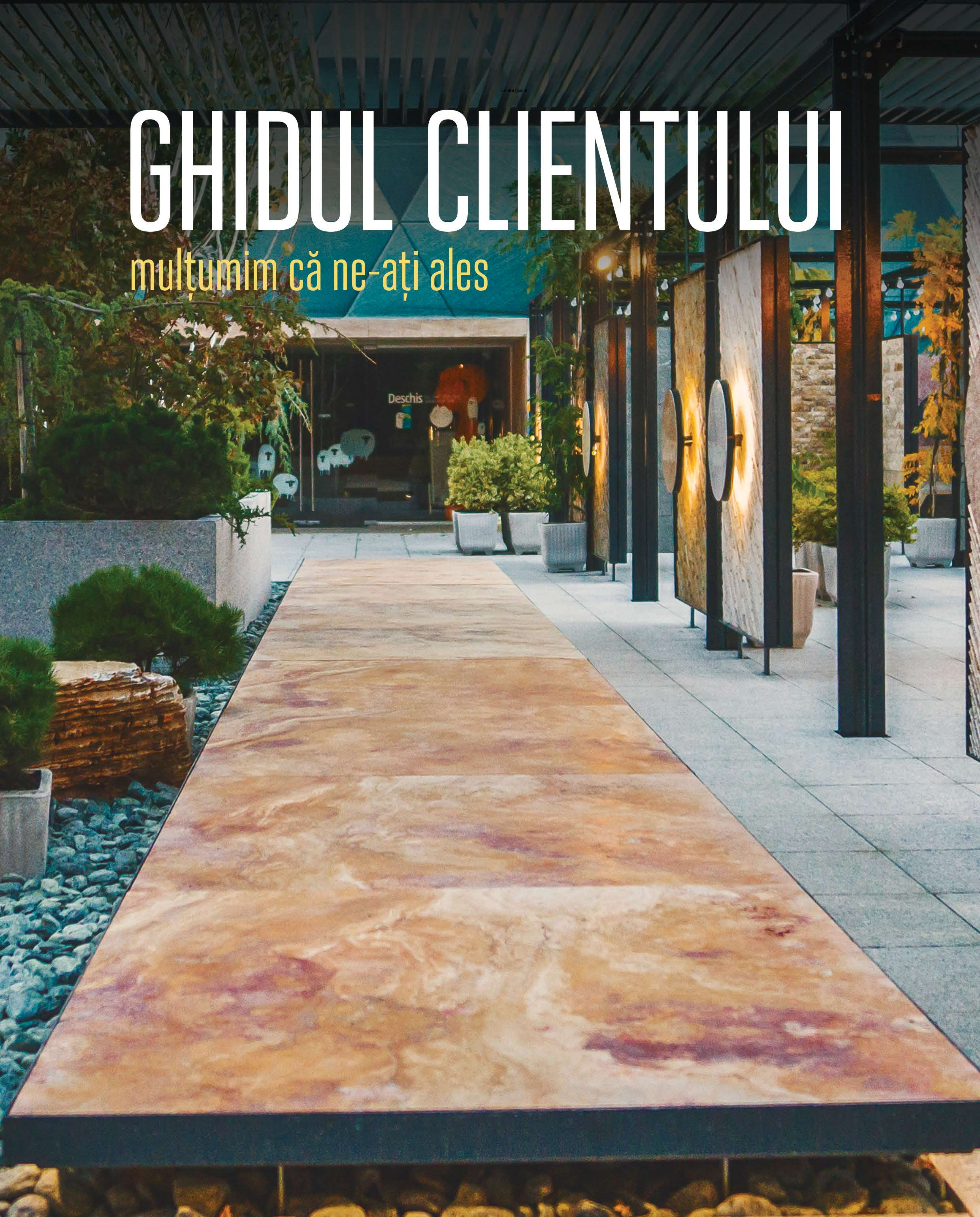


PIATRA ONLINE

Generator de inspirație

GHIDUL CLIENTULUI

mulțumim că ne-ați ales



PARTICULARITĂȚI ALE PIETREI NATURALE

Tocmai ce ați luat o decizie foarte bună! Ați achiziționat un produs natural, un produs ce a fost format pe parcursul a zeci de mii de ani în cariere din întreaga lume, un produs ce, tocmai datorită acestei caracteristici, va avea de la un lot la altul variații geologice în ceea ce privește culoarea, textura, finisajele și dimensiunea/grosimea.

Cantitatea maximă de piatră cu diverse particularități precum ciobituri pe margine, colțuri sparte, etc. considerată ca fiind acceptabilă într-o comandă este de 5 %.

Pentru procentul de 5% de ciobituri/spărturi, vânzatorul nu este obligat la plata unor daune, despăgubiri sau acceptarea returului de marfă întrucât este bine cunoscut faptul că piatra este casantă și că plăcile ciobite/sparte se pot folosi la plinte/completări la cap de linie.

În situația în care procentul menționat mai sus este depășit, Vânzatorul se obligă să înlocuiască produsele neconforme doar în situația în care deteriorarea este imputabilă Vânzatorului, peste cei 5 %. Acest procent de 5 % apare inevitabil la transport și manipulare iar în cazul în care manipularea este făcută corect, plăcile sunt depozitate vertical, nu se aruncă cutiile cu viteză și forță una peste alta. În cazul în care manipularea nu a fost făcută corespunzător, procentul poate crește substanțial. Este recomandat ca suprafața totală achiziționată să fie între 5 și 10% mai mare decât suprafața de placare (pentru a acoperi eventualele pierderi de material din timpul montajului).

www.piatraonline.ro/infocenter

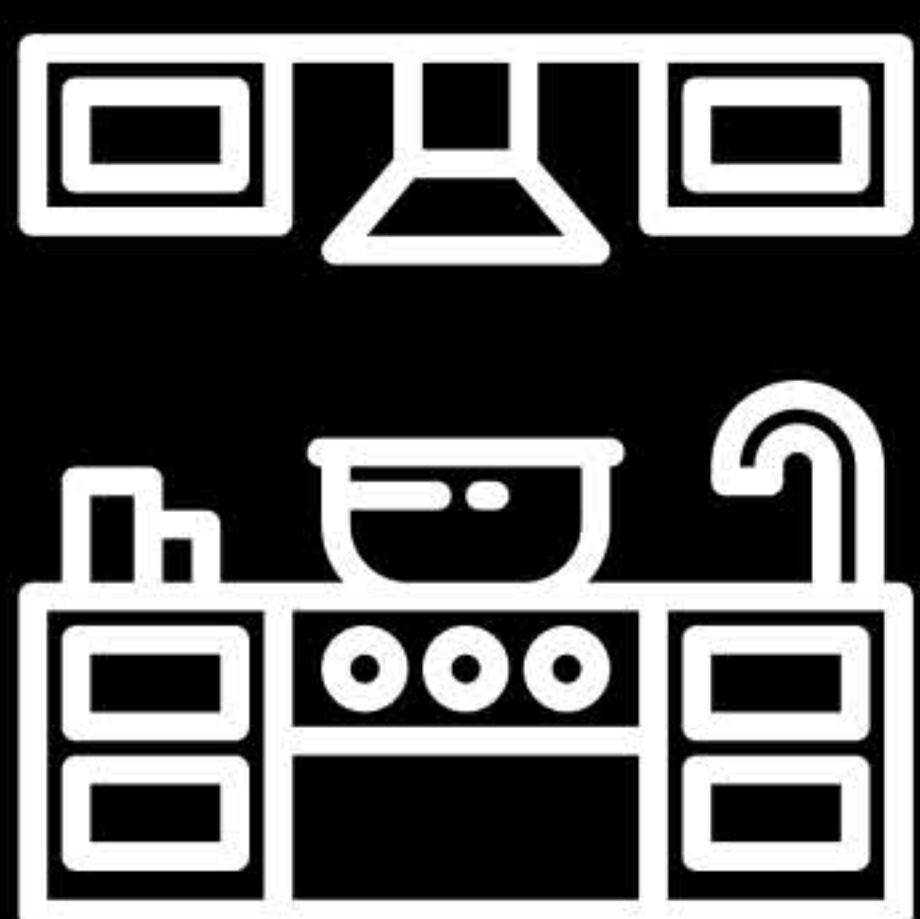


TERMENE DE LIVRARE AL PRODUSELOR COMANDATE

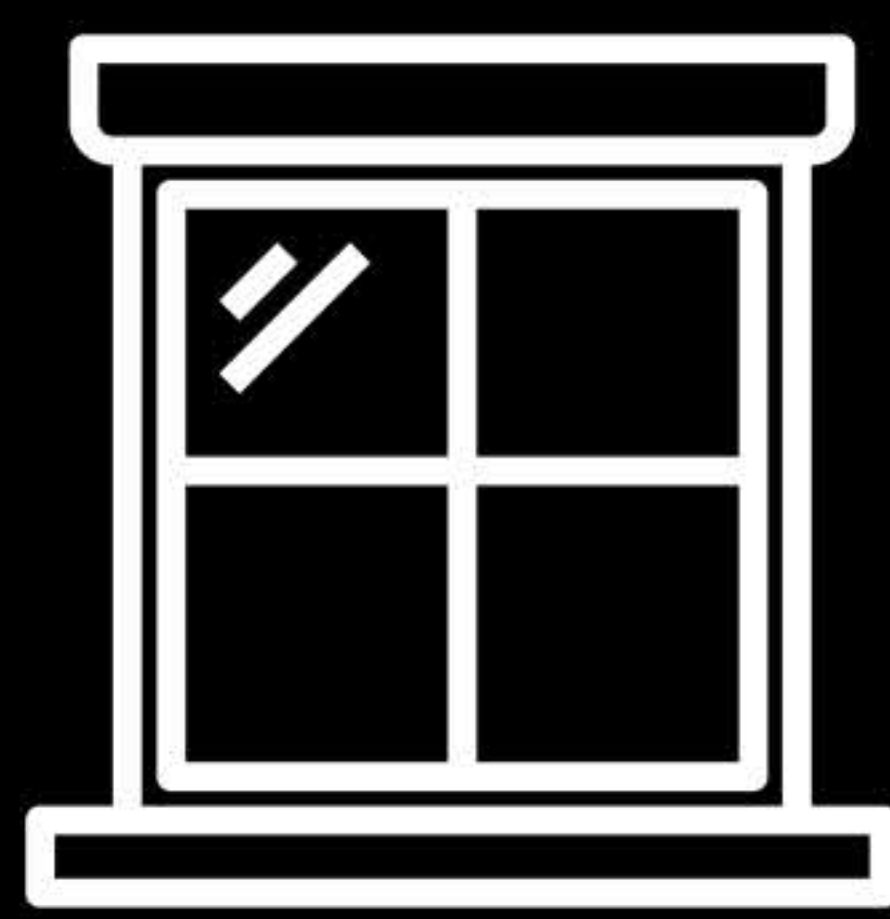
Termenul de livrare din comanda dvs. are titlu informativ. Aceste termene pot varia în plus sau în minus pentru că există un cumul de factori pe care nu-i putem controla (controale vamale, greve transportatori, probleme tehnice în carieră, conditii meteorologice etc).

De aceea vă recomandăm ca planificarea lucrării cu toate persoanele implicate să o efectuați în momentul în care sunteți anunțat că produsele au ajuns în depozitul nostru.

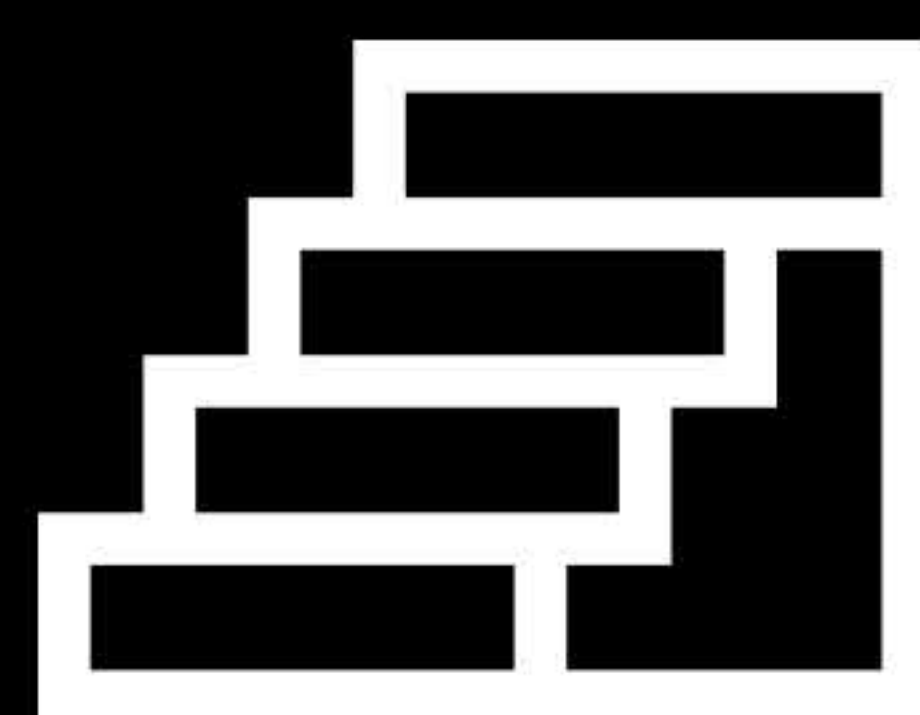
Ridicari showroom: pentru a asigura conformitatea produselor si pentru eficienta in lucru, produsele cu o greutate mai mare de 30 kg vor fi incarcate numai mecanizat.



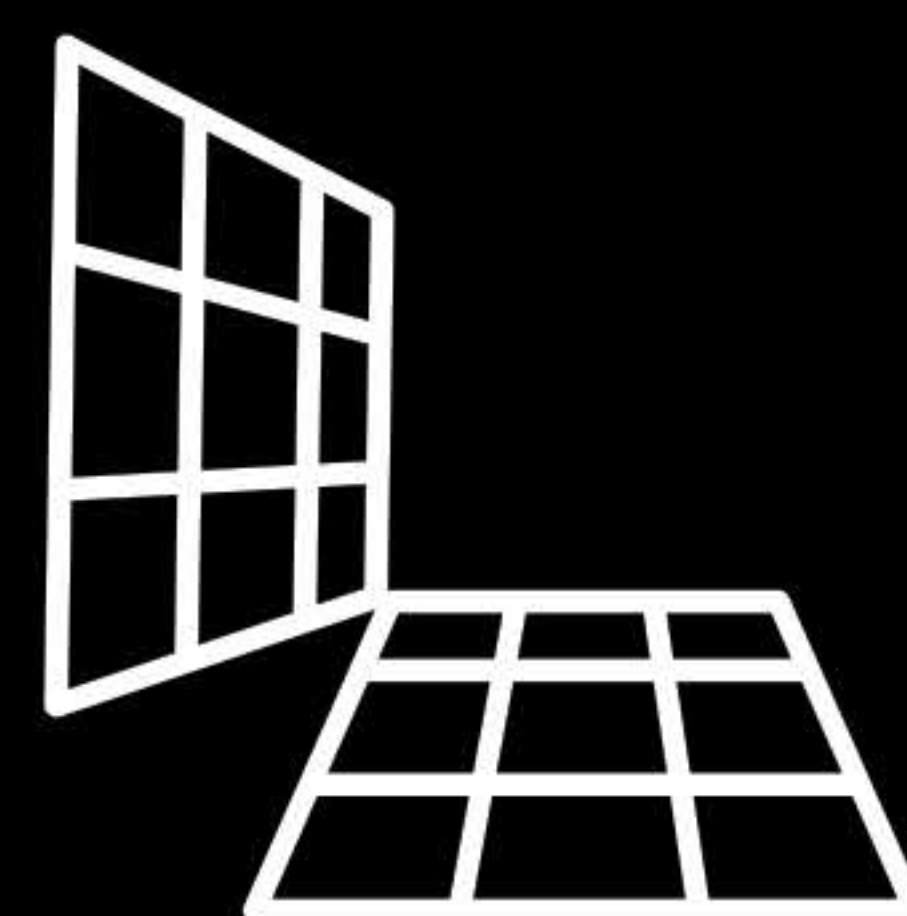
BLATURI BAIE
ȘI BUCĂTARIE



GLAFURI ȘI
PERVAZURI



TREPTES ȘI
CONTRATREPTES



PLACĂRI PEREȚI
ȘI PODELE

PIESE SPECIALE (TREPTES/ BLATURI/ GLAFURI)

Acestea nu pot fi returnate sau înlocuite întrucât sunt produse care se debitează pe dimensiunile cerute de către tine. Pentru eliminarea oricăror divergente care pot apărea cu privire la măsurători/ montaj, recomandăm ca persoana care face măsurătorile să efectueze și montarea pieselor speciale. Totodată, te rugăm să verifici cu maximă atenție nota de comandă unde sunt înscrise dimensiunile pieselor speciale, materialul și finisajul.

În cazul glafurilor, se recomandă să ai în vedere următoarele informații:

- Tâmplăria trebuie să conțină la montaj și banda de rupere termică;
- Se folosește un adeziv elastic;
- Glafurile exterioare se montează cu panta spre exterior;
- Glafurile exterioare trebuie să aibă obligatoriu picurator pentru scurgerea apei și să iasă în exteriorul zidului minim 2 cm;
- Se siliconează la final pentru un plus de etanșare.

LTP PROTEJEAZA SUPRAFETELE DIN 1984

APLICATIA LTP

CARE TE AJUTA SA GASESTI
PRODUSUL DE CARE AI NEVOIE



Scaneaza codul QR
pentru acces rapid la
selectorul de produse

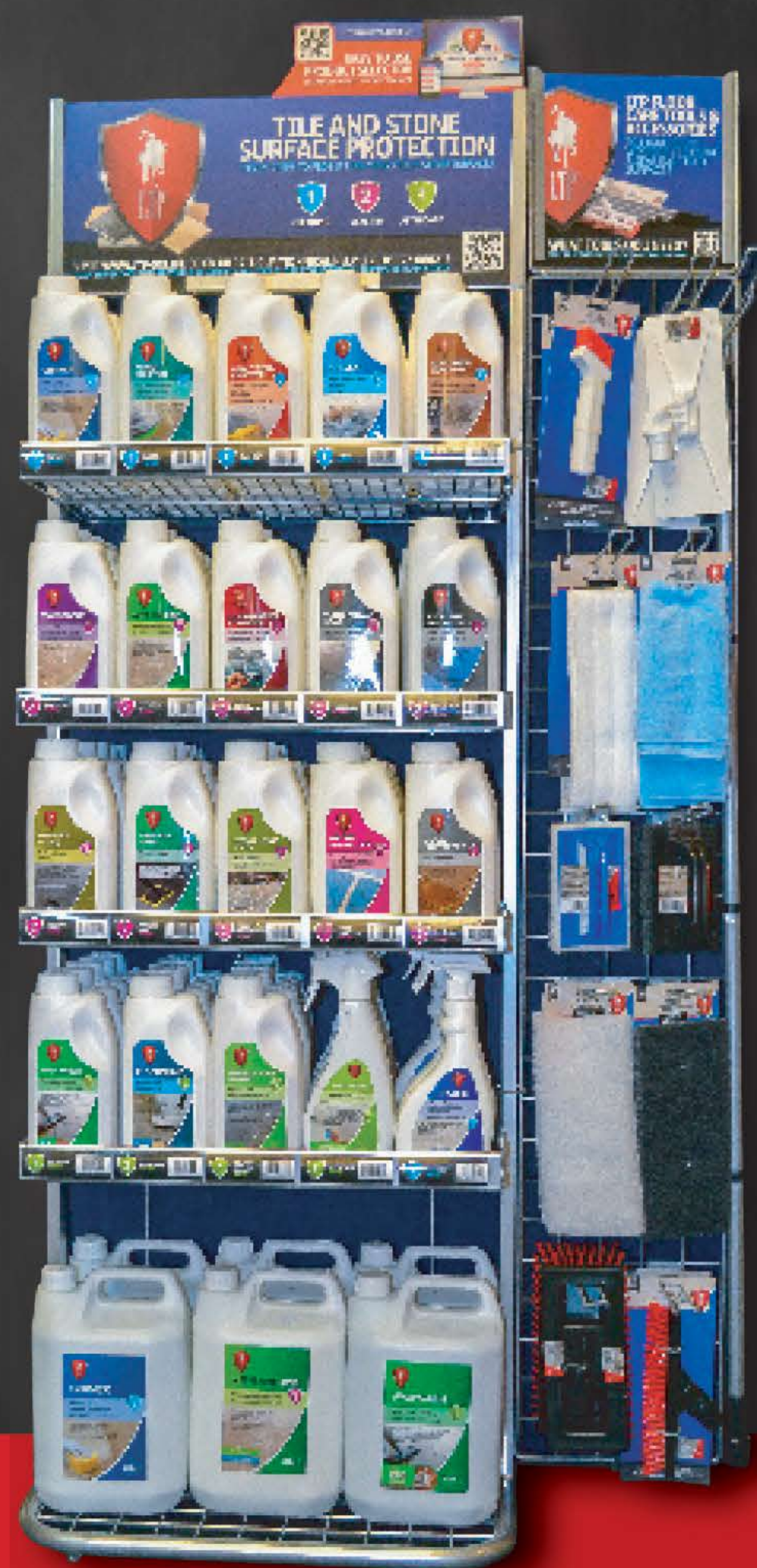
AVANTAJE:

- Rapid si usor de utilizat
- Transmiteti configuratia pe e-mail personal sau al clientilor
- Gama larga de produse
- Compatibil cu smartphone si laptop



Intra acum si descopera

Avantajele LTP



- Preturi excelente
- Produs in Marea Britanie
- Calitate superioara
- Gama completa

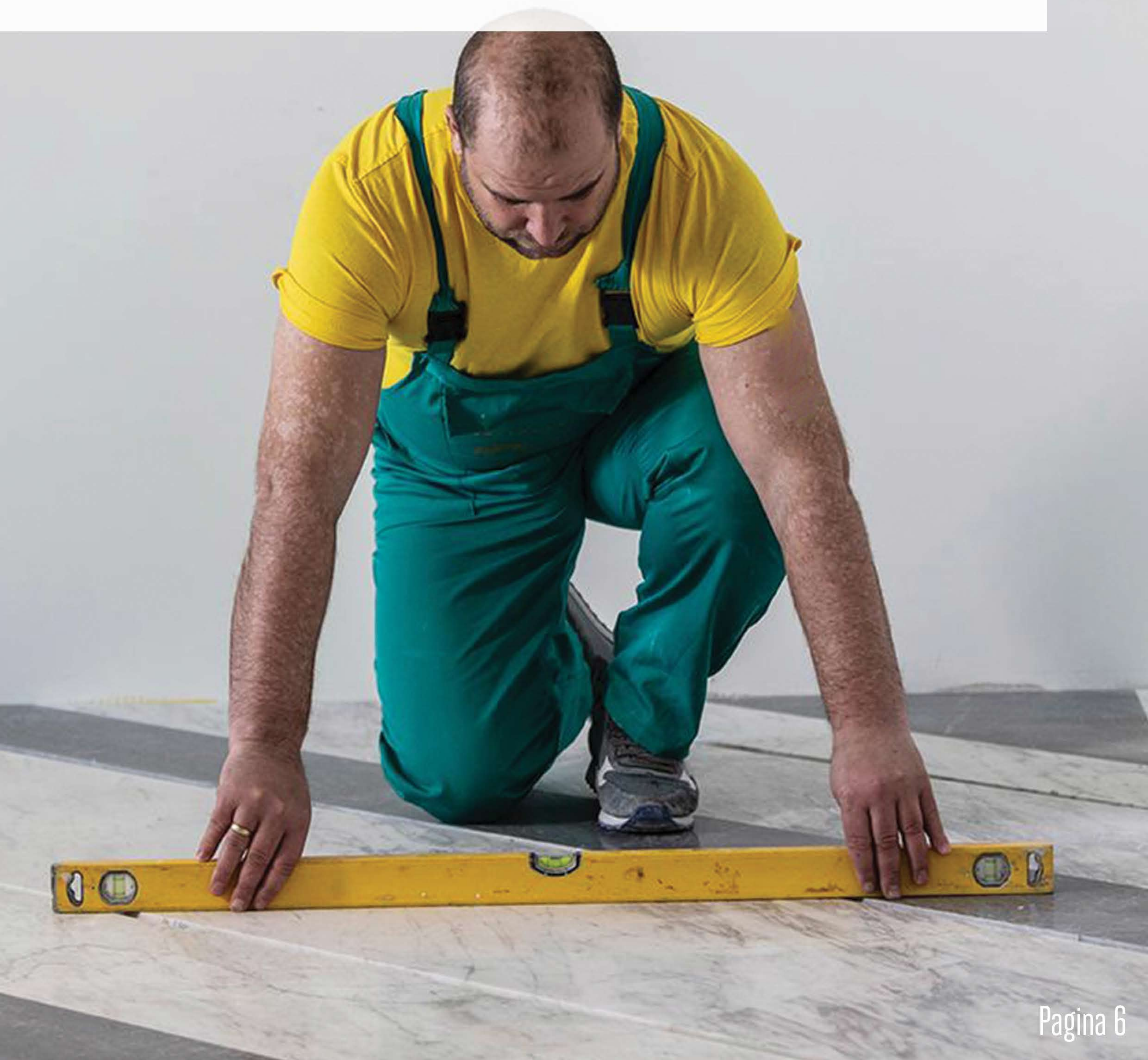
1. CURĂȚARE. 2. IMPERMEABILIZARE. 3. ÎNTREȚINERE

Întrucât toate tipurile de piatră naturală comercializate prezintă un anumit grad de porozitate, recomandăm să fie impermeabilizate și întreținute conform recomandărilor existente pe www.piatraonline.ro/LTP

Pentru informatii suplimentare sau probleme tehnice legate de aplicarea solutiilor LTP sunati
in CALL CENTER **021 9907** de Luni - Vineri 9.00 - 18.00 si Sambata 10.00 - 15.00

MONTAJ

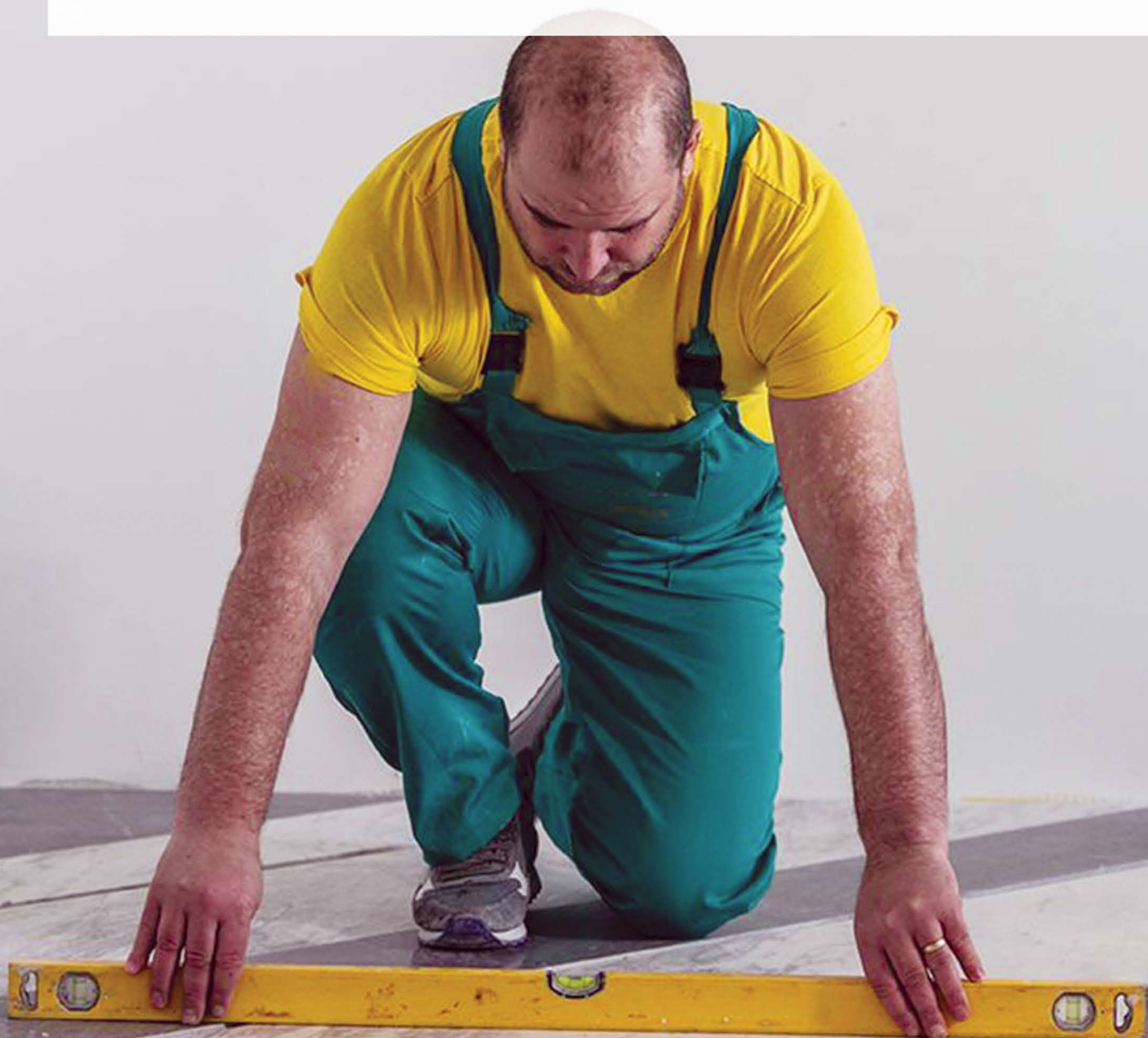
De peste 11 ani utilizam si recomandam montajul produselor din piatră naturala gama Weber (www.piatraonline.ro/adeziv). Inainte de toate echipa de montaj trebuie să efectueze un montaj „la rece” pentru a vedea variația de culori și a vă asigura că sunt mixate corespunzator. Piatra naturală trebuie montată cu mare grijă astfel încât să evitați fisurarea sau spargerea plăcilor. În general, piatra naturală se depozitează și se manipulează vertical (pe cant și nu orizontal). Piatra naturala in funcție de finisaj, grosime sau dimensiune se poate monta la exterior sau interior, detalii regasite pe piatraonline.ro sau direct alaturi de consilierii de vânzări



POST MONTAJ

Cu sute de proiecte finalizate in peste 11 ani de existenta, departamentul nostru de montaj este întotdeauna disponibil pentru suport tehnic pana la cei 3 pași obligatorii dupa montarea pietrei naturale: 1. curățare; 2. chituire; 3. impermeabilizare.

Aceste servicii sunt recomandate a fi efectuate periodic, în funcție de materialul achiziționat și de spatiul în care a fost folosit produsul.



REFACEREA SUPRAFETEI

Piatra naturală este un material foarte rezistent și durabil, însă ca orice alt material trebuie întreținut; pentru montajul pe orizontal se recomandă, în special pentru zonele cu trafic intens (spații comerciale), refacerea suprafeței prin șlefuire sau cristalizare mecanică (în funcție de gradul de uzura). În cazul în care apar ciobituri sau fisuri în urma impactului puternic cu anumite obiecte, piatra naturală se repara ușor prin chituire (cu un chit sau mastic la culoare, la final suprafața se reimpermeabilizează).

Un aspect important este rechituirea, realizandu-se ori de câte ori este necesar întrucât, neefectuarea acestei acțiuni va lăsa apa sau mizerie să pătrundă în piatra.

Acesta etapa se realizează, când este vizibil necesar. Refacerea suprafeței se face prin curățare/decapare (detergent neutru) și apoi reaplicarea impermeabilizantului necesar.



ÎNTREBĂRI FRECVENTE

Cu ce se debitează/taie piatra naturală?

Pentru debitarea pietrei naturale se folosește polizorul unghiular (Flex) dotat cu pânză diamantată sau din carbură de siliciu (destinat pietrei naturale), sau mașina pentru debitare piatră cu apă.

Cum se face depozitarea?

Anumite produse trebuiesc depozitate la interior, astfel încât să fie ferite de ciclul îngheț-dezghet, ploaie sau umiditate crescută, aici vorbim de produs precum mozaicuri, (acetea au o plasă pe spate ce se poate distruge) paneluri sau chiar saci adeziv pana la produsele ce nu pot fi montate la exterior.

Cat timp puteti depozita produsele?

De la data informării asupra sosirii comenzii în depozitul / showroom-ul **PIATRAONLINE** putem ține produsele în depozitul nostru 7-10 zile calendaristice, excepție piesele speciale pe care le depozităm maxim 5 zile calendaristice.

Piatra naturala necesita o anumita protectie/tratament?

Deoarece dorim sa mentinem si sa pastram suprafetele proaspat montate/livrate precum in prima zi, dupa montaj piatra naturala se decapeaza (LTP Grimex) apoi dupa uscare se aplica 2-3 straturi de impermeabilizant, tratament ce il recomandam sa fie facut anual sau la doi ani.

www.piatraonline.ro/infocenter

RETUR PRODUS

Returul produselor se acceptă conform termenilor și condițiilor menționați mai jos și sunt în conformitate cu prevederile O.U.G. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative. Produsele care fac obiectul comenzilor încheiate online, pot fi returnate, fără invocarea vreunui motiv într-un termen de 30 zile calendaristice de la data primirii acestora; excepție de la această prevedere o fac produsele aduse pe comandă și piesele speciale.



Cel mai flexibil sistem de retur din industrie
E ok sa te razgandesti
30 zile retur international



PRODUSUL RETURNAT TREBUIE SĂ ÎNDEPLINEASCĂ URMATOARELE CONDIȚII:

Să fie în aceeași stare în care a fost livrat.

Să nu prezinte deteriorări datorate utilizării (fără urme de adeziv, chit sau mizerie).

Să fie însoțite de ambalajul original/corespunzător (cutii, palet, înfoliere).

Să fie însoțite de documentele primite la livrare/ridicare.

Să nu facă parte dintr-o lichidare de stoc în urma căreia cumpărătorul a beneficiat de o reducere de preț.

Să nu fie încadrat la categoria **piese speciale** sau **produs special**, adus pentru client deși nu se află în gama de produse PIATRAONLINE. Comenzile pentru produsele ce nu se află în gama noastră de produse și sunt aduse pe comandă special pentru dvs., nu se pot returna dar pot fi înlocuite cu alte produse din gama noastră. Nu se acceptă returnuri parțiale dintr-o anumită poziție din factură.



www.piatraonline.ro/infocenter

PĂȘII DE RETUR:

În maxim 30 zile de la primirea comenzii, ne poți anunța prin email către **office@piatraonline.ro** că dorești să returnezi produsele. La ambalarea și pregătirea produselor pentru retur, trebuie să procedezi exact în forma în care ți-au fost livrate și să ne anunți când este pregătit coletul pentru ridicare. Anterior ridicării, te rugăm să ne transmiți fotografii cu acesta pentru a ne asigura că marfa este ambalată corespunzător. În cazul plăcilor, acestea trebuie aranjate în ladă la fel cum le-ai primit, adică pe cant (vertical) și nu orizontal.

Costurile suplimentare aferente returnării produselor sunt în sarcina ta și includ, fără a se limita la: transport, eventuala manipulare la încărcarea din șantier/depozit, eventuala diminuare a valorii produselor care rezultă din manipulări eronate. Imediat ce coletul a ajuns în posesia noastră, vom proceda la efectuarea recepției cantitative și calitative a mărfii. După recepție vom proceda la întocmirea documentelor de retur (factura fiscală de storno) în concordanță cu marfa primită și acceptată la retur.

RETUR PALEȚI

Poți solicita suma de bani aferentă paleților dacă nu dorești să îi păstrezi.

Singura condiție este aceea de a-i returna în starea lor inițială (întregi, în stare bună).

Termenul de retur pentru paleți este de 30 zile calendaristice de la data livrării.

Ambalajele din comandă pot fi modificate de către departamentul operațional pentru a asigura integritatea mărfii și eficiența la livrare, fără a se opera modificări pe comanda.

RESTITUIREA SUMELOR DE BANI

PIATRAONLINE se obligă să ramburseze prin transfer bancar contravaloarea produselor în termen de 14 zile calendaristice, calculat din momentul recepționării informării de retur din partea dvs., în contul bancar indicat obligatoriu de către dumneavoastră în Formularul de Retur completat și transmis la decizia de a returna marfa. Se stornează exclusiv contravaloarea mărfurilor din care se deduc costurile suplimentare aferente returnării produselor, așa cum sunt menționate mai sus.

PIATRA ONLINE

Showroom & Depozit
ROCK STAR CONSTRUCT SRL
Aleea Teişani, Nr. 137A, Sect. 1,
Bucureşti, România
RO 22680005 - J40/2064/2007

Call Center:
021 9907
021 350 14 94
office@piatraonline.ro
www.piatraonline.ro